**ACTA N° 20/ 2021**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTE / DOS MIL VEINTIUNO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del veintiuno de octubre de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente Deysi Lorena Cruz de Amaya, quien presentó su respectiva excusa. También estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión ordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del tema: “Lanzamiento de Herramienta Web: Agenda tu cita”; 5) Varios; y, 6) Cierre. **DESARROLLO DE LA AGENDA**. **PUNTO UNO: VERIFICACIÓN DEL QUORUM**. Se verificó el quórum y comprobada la presencia del número de miembros que determina la Ley de Protección al Consumidor, se declaró legalmente establecido y el Consejo Consultivo se constituyó en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DE ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número diecinueve / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día siete de octubre de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA:** “**LANZAMIENTO DE HERRAMIENTA WEB: AGENDA TU CITA”**. La Doctora Lucrecia Fuentes de Chafoya, Directora de Descentralización, da inicio a la primera parte de la presentación, explicando de forma detallada los temas que se detallan a continuación: 1) ¿Qué es Agenda tu cita?; 2) Puntos de atención a nivel nacional; 3) Pasos para ingresar en Agenda tu cita; 4) Beneficios de Agenda tu cita; y, 5) Demostración de pasos para agendar la cita en el sitio web institucional. A continuación, toma la palabra el Licenciado Sergio Antonio García, Director del Centro de Solución de Controversias, quien expone de manera detallada los siguientes puntos: 1) ¿Porqué es útil Agenda tu cita?; 2) Atenciones mensuales realizadas en el período de enero a diciembre de dos mil veintiuno; 3) Atenciones por forma de recepción, durante el período comprendido de enero del dos mil veinte a septiembre de dos mil veintiuno; 4) Atenciones por sector y motivo durante el período comprendido de enero a septiembre de dos mil veintiuno; 5) Resumen de logros en recuperación para el período de enero a septiembre del presente año; y, 6) Montos recuperados y consumidores beneficiados durante el período de enero a septiembre de dos mil veintiuno. El Presidente del Consejo Consultivo agradece la presentación y abre a ronda de preguntas y comentarios, por lo que el Ingeniero Ochoa Córdova toma la palabra y consulta si luego de efectuada la atención por la vía virtual, es posible realizar el seguimiento también de esa misma forma; a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya responde que si es factible, en tanto los consumidores pueden generar su usuario web que les permite consultar de esta forma las grandes etapas que se van desarrollando en el procedimiento de medios alternos de solución de controversias, aunque añade que también es factible realizar consultar vía telefónica, así como mediante consultas directas al técnico designado para el caso. Por su parte, el Ingeniero Aragón Molina si es posible en la plataforma institucional puesta a disposición de los consumidores, visualizar el procedimiento que se efectúa y el momento o la etapa particular de la etapa en la que este se encuentra cuando es consultada por el consumidor; a lo que el Licenciado García responde que se cuenta con una bitácora pública que permite al consumidor ubicar la oficina en la que el caso se está tramitando, el técnico asignado, la etapa del caso y la etapa hacia la cual irá con posterioridad. El Ingeniero Alfaro Santos felicita por la plataforma y sugiere que en la parte final donde se coloca el motivo de consulta, podría ser oportuno que se proporcionara el menú de opciones para que el consumidor pueda escogerlo, pues considera que así se podría ayudar a evitar que las personas se confundan, considerando además que esto también puede ser útil para la designación de un técnico especializado en la problemática consultada; a lo que el Licenciado Salazar expresa que efectivamente se evaluó esa posibilidad; sin embargo, al aplicarla existía un riesgo en que los consumidores se confundieran o no supieran que categoría escoger, pues la variedad de controversias en las que la Instituciones tiene competencias es muy amplia, a partir de lo cual, se decantaron por dejar la opción abierta, pero señala que pudiera considerarse una clasificación para el futuro. El Licenciado Gómez Campos consulta como se abordan aquellos casos en que el proveedor no pueda comparecer de forma virtual; a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya explica que para circunstancias como esa en la que el proveedor no puede comparecer virtualmente, se ha considerado desarrollar el procedimiento de forma mixta, en la que el proveedor comparezca físicamente a la audiencia de conciliación a la oficina respectiva y desde ahí se realice la conciliación virtual con el consumidor, lo cual – aduce- ya se ha realizado, sobre todo con aquellos consumidores que se encuentran en el extranjero. El Ingeniero Ochoa Córdova consulta si esta plataforma es solamente para comparecer físicamente a las oficinas, a lo que la Doctora Fuentes de Chafoya indica que aplica para todo tipo de atenciones virtuales y físicas. El Licenciado López Castillo consulta cuales son los casos que de forma más frecuente pasan al Tribunal Sancionador, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador; a lo que el Licenciado García comenta que se han tenido inconvenientes con proveedores que ofrecen paquetes vacaciones, pues en muchos casos no se han alcanzado acuerdos en la fase de medios alternos de solución de conflictos y por ello han tenido que remitirse al Tribunal Sancionador. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación. **PUNTO CINCO**. **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Aragón Molina expresa que los siguientes aspectos: 1) Que ha tenido conocimiento de una nueva normativa internacional que regula lo relativo al tamaño de la letra en los contratos, por lo que consulta si esto ya se encuentra regulado en nuestro País y en caso contrario, puede tomarse como referencia; al respecto se le comenta que la Ley de Protección al Consumidor, en el artículo veintidós regula que los carácteres que se utilizan en los contratos deben ser legibles a simple vista, y de manera más especifica el artículo veintidós del Reglamento de la Ley también establece el tamaño mínimo que estos deben tener. 2) Comenta que en México la Procuraduría Federal del Consumidor retiró del mercado algunas sopas instantáneas, dentro de las cuales se incluyen algunas marcas que se comercializan en el país, por lo que sugiere que ese tipo de iniciativas las aplique la Defensoría; a lo que el Licenciado Salazar expresa que la Dirección de Vigilancia de Mercado a través de la Unidad de Seguridad y Calidad desarrolla este tipo de iniciativas, sobre todo en lo relativo a las alertas internacionales que se generan, estableciéndose así todo un procedimiento que puede dar lugar al retiro de productos. 3) Consulta sobre las prestaciones que tiene la Defensoría en caso de defunción de alguno de sus empleados; por lo que el Licenciado Salazar comenta que se tienen las prestaciones siguientes; seguro de vida, gastos por sepelio y lo correspondiente a aguinaldo y vacaciones adquiridas y no gozadas y vacaciones proporcionales a la fecha del deceso. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a diez horas cincuenta minutos de su fecha, dándole lectura a la presente acta, la cual, por estar redactada conforme a la voluntad de todos los miembros, ratificamos su contenido y firmamos.

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Carlos Roberto Ochoa Córdova

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo